



Business Consulting Services

浙江移动企业管理信息化 规划研究咨询项目介绍

- 1.企业管理信息化：认识到流程驱动是根本
- 2.企业管理改进：通过什么途径
- 3.企业管理咨询：IBM业务咨询服务能力

感谢浙江移动领导及项目组工作成员的全力支持和协助，并通过浙江移动感谢集团公司信息化部门对部分交付件的确认所付出的辛勤工作，使我们在三个多月的工作中顺利完成此次咨询项目

- 浙江移动各位同仁在项目进程中展现了非常主动的责任心和优秀的团队合作精神：

■...公司领导

- ▶ 感谢陶总、姚博为此次项目提供了强有力的支持，确保项目符合浙江移动信息化发展目标和管理原则。

■...集团信息化部门

- ▶ 感谢康博、陈豫蓉为此次项目和统一信息平台相关部分交付件的确认所付出的努力。

■...项目负责人

- ▶ 感谢汤博为此次项目提供很多宝贵而有价值的经验，确保项目符合正确的实施思路和高质量的产出。

■...项目团队

- ▶ 感谢黄玮、项洪波、汪海明将在浙江移动的宝贵经验贡献给此次项目、确保了项目的产出与现有浙江的实际紧密结合。

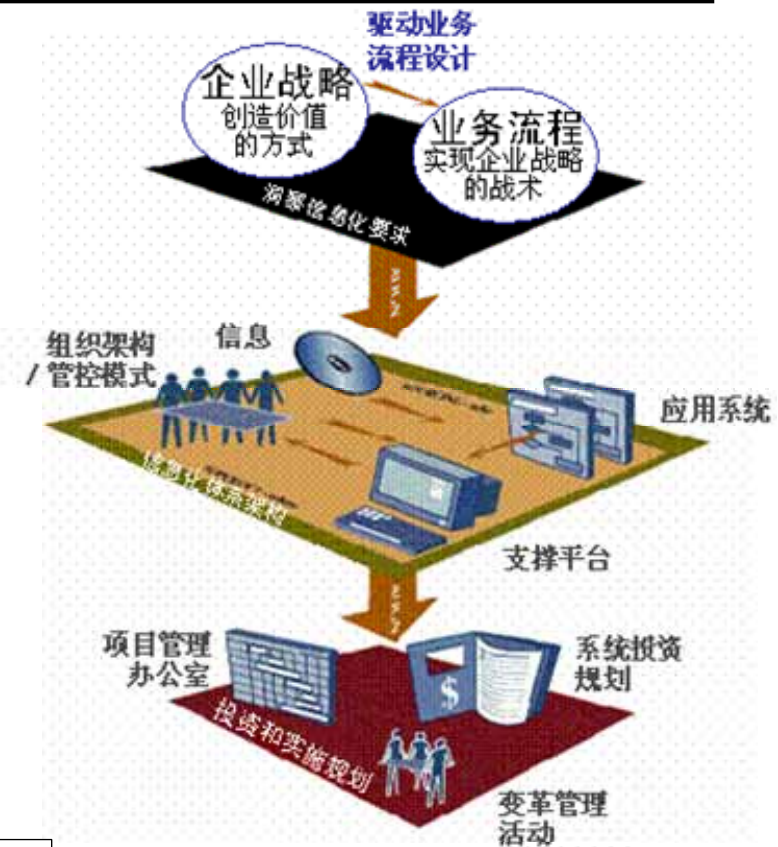
1. 企业管理信息化：认识到流程驱动是根本

2. 企业管理改进：通过什么途径

3. 企业管理咨询：**IBM**业务咨询服务能力

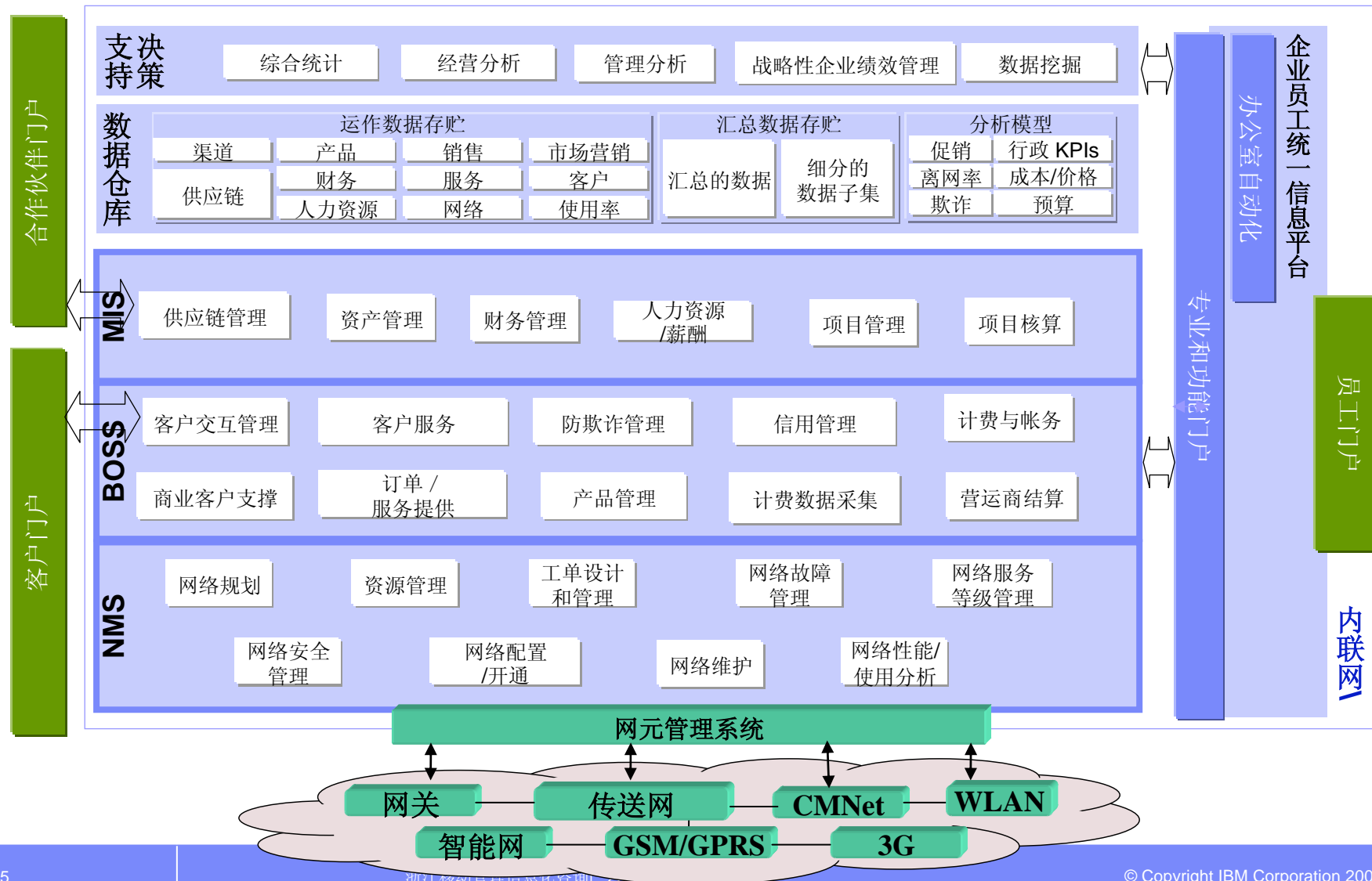
IBM公司非常荣幸能够在一个特殊的时期为浙江移动这样一个特殊的客户提供企业管理流程信息化的咨询服务

- 致力于成为国际一流的电信运营商的浙江移动，确定了明确的企业使命和企业的战略
- 通过信息化三年规划项目，中国移动建立了着眼未来的下一代企业IT战略规划，浙江移动也建立起了符合自身企业发展的IT战略，信息化建设的重要性已经深入到移动员工的心中
- 以流程驱动的企业管理原则已经成为浙江移动的共识
- IT规划给浙江移动提供了宏观指导，如何在规划的指导下建立起一个完整的企业管理流程和企业管理数据视图目前已经成为浙江移动信息化建设进程中的当务之急
- 如何在流程驱动的原则下，规划浙江移动企业信息化系统，也是浙江移动迫切需要确定的



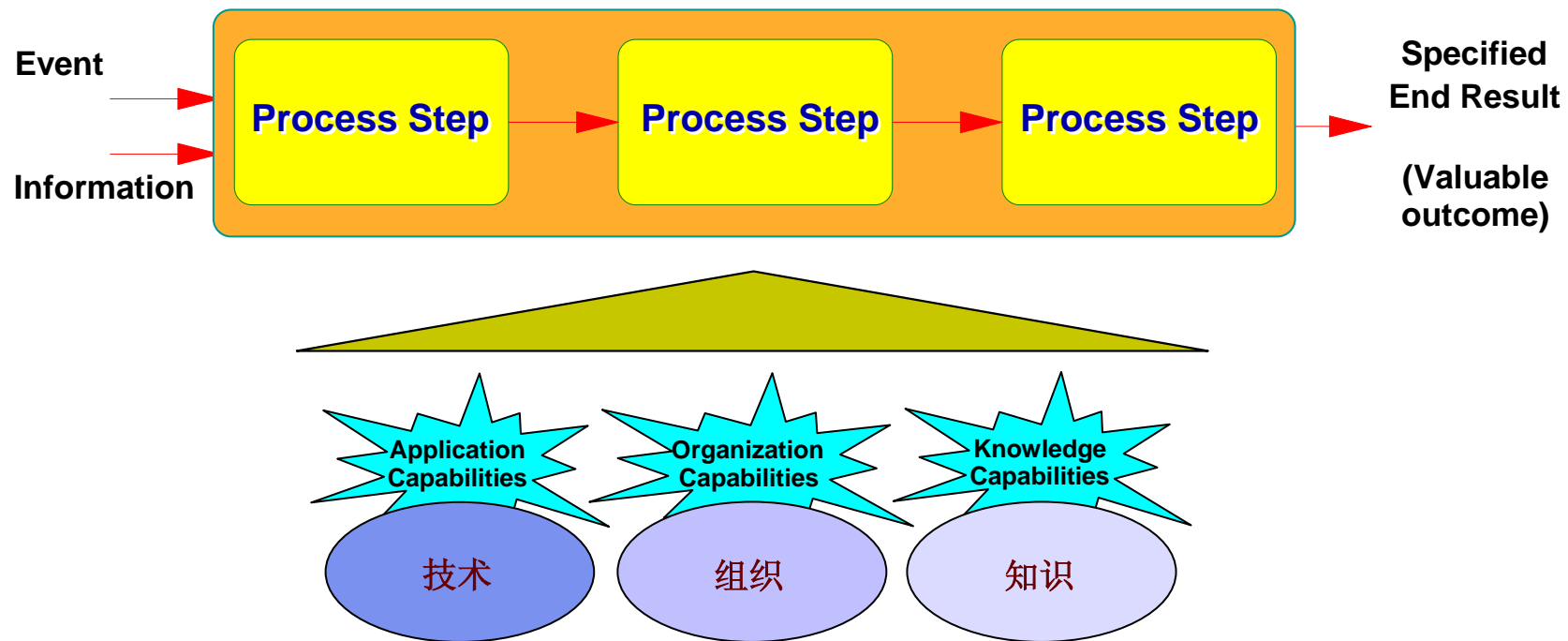
- IBM公司非常荣幸能够就这一重要管理咨询项目和浙江移动合作，利用IBM在电信行业丰富的实践经验，为浙江移动的企业管理的提升提供帮助

浙江移动的企业战略明确，企业信息化环境已经基本建立，现阶段信息化推进工作不是要发现推动企业信息化根本变革的业务驱动力，而是要在现有信息化成果的基础上挖掘支持企业精细化管理的支撑能力

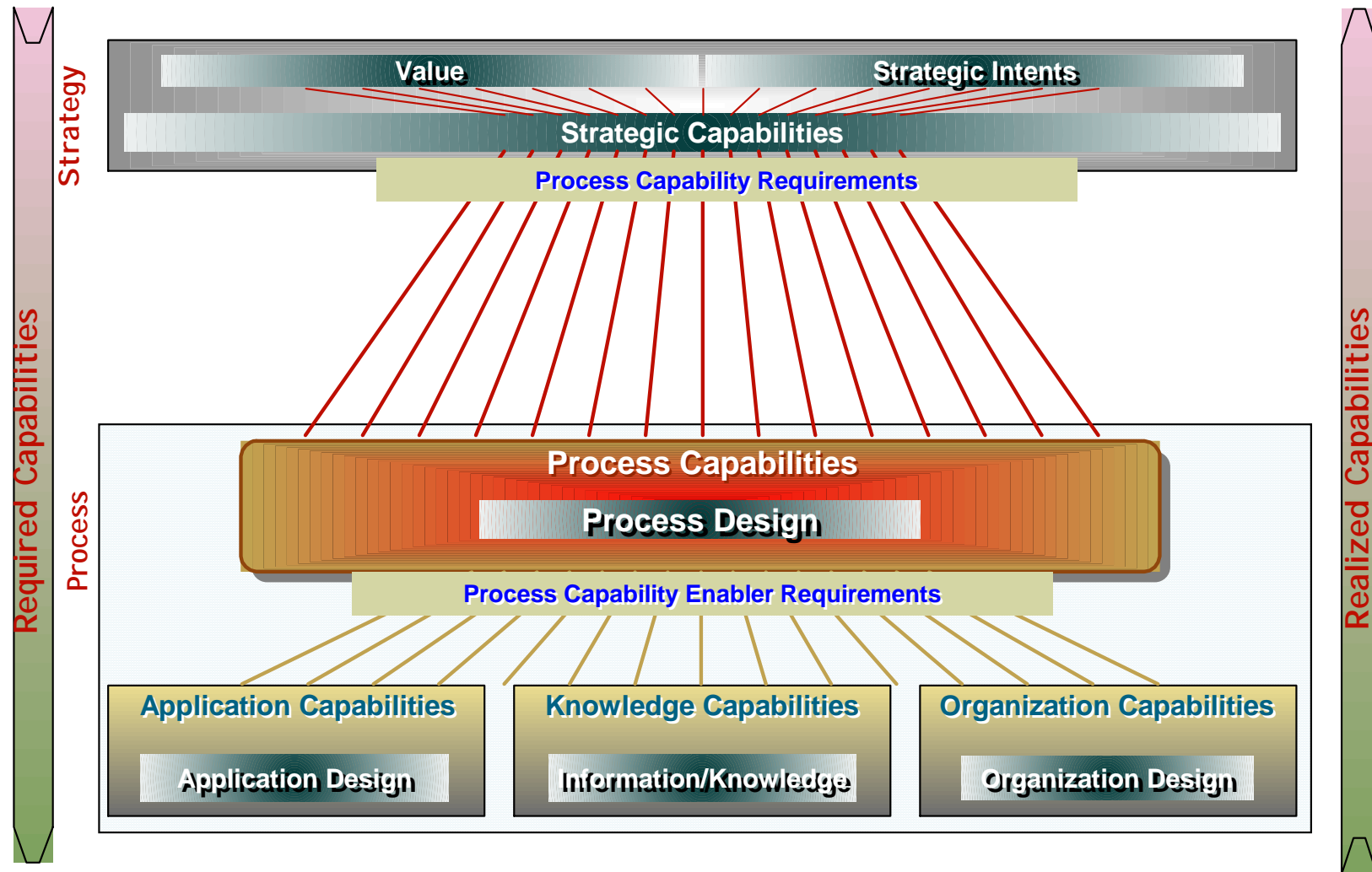


正确掌握业务流程的定义及其运行功能有助于我们理解科学的业务流程对企业管理的重要性

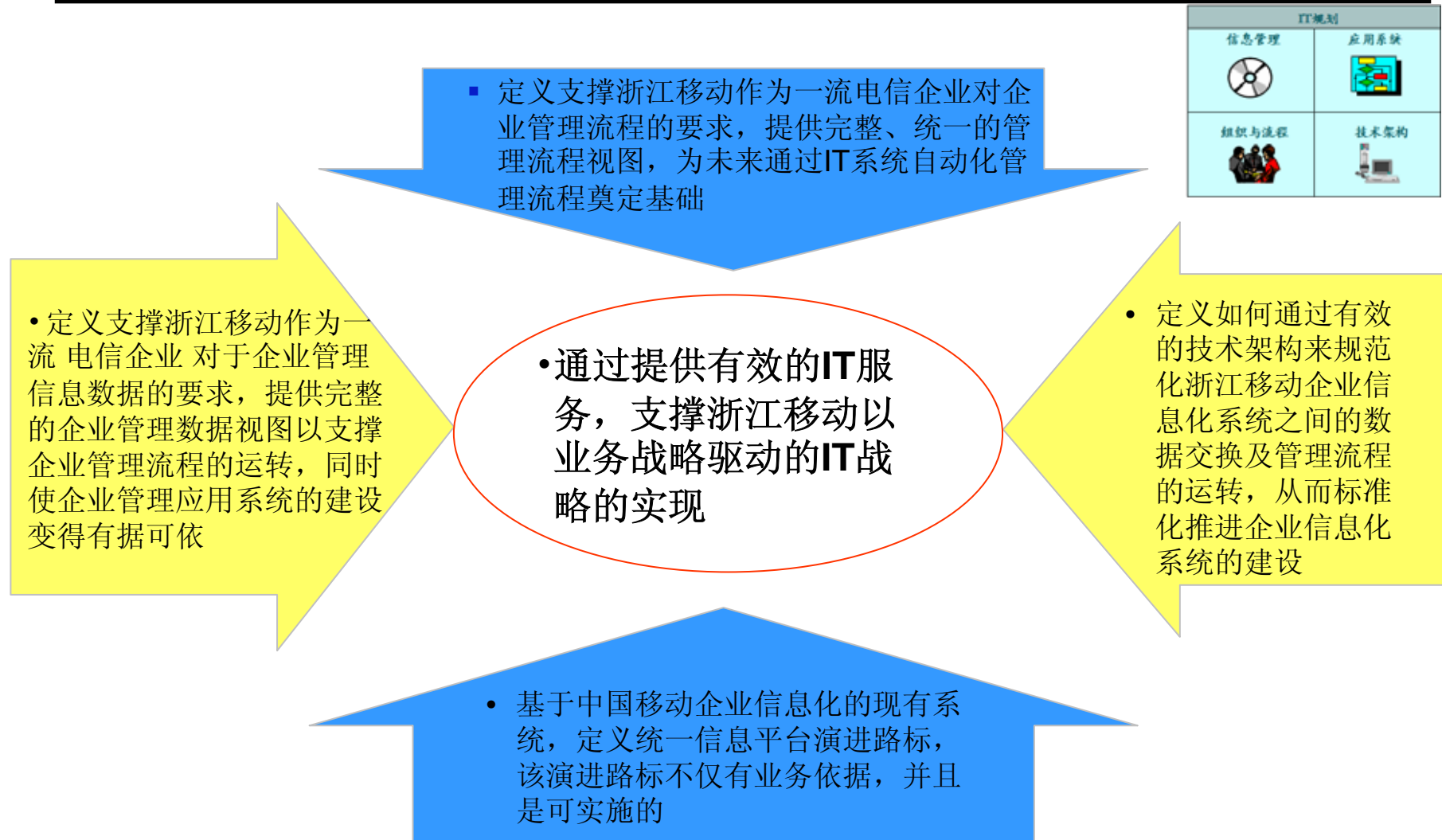
业务流程代表着如何在组织内部或组织之间，充分实现业务执行者（人或应用系统）和组织资源（如知识、设备、物理资产、资金等）之间的互动，以达到充分发挥资源的能力，实现企业的战略能力和价值提供，最终创造出有价值的成果



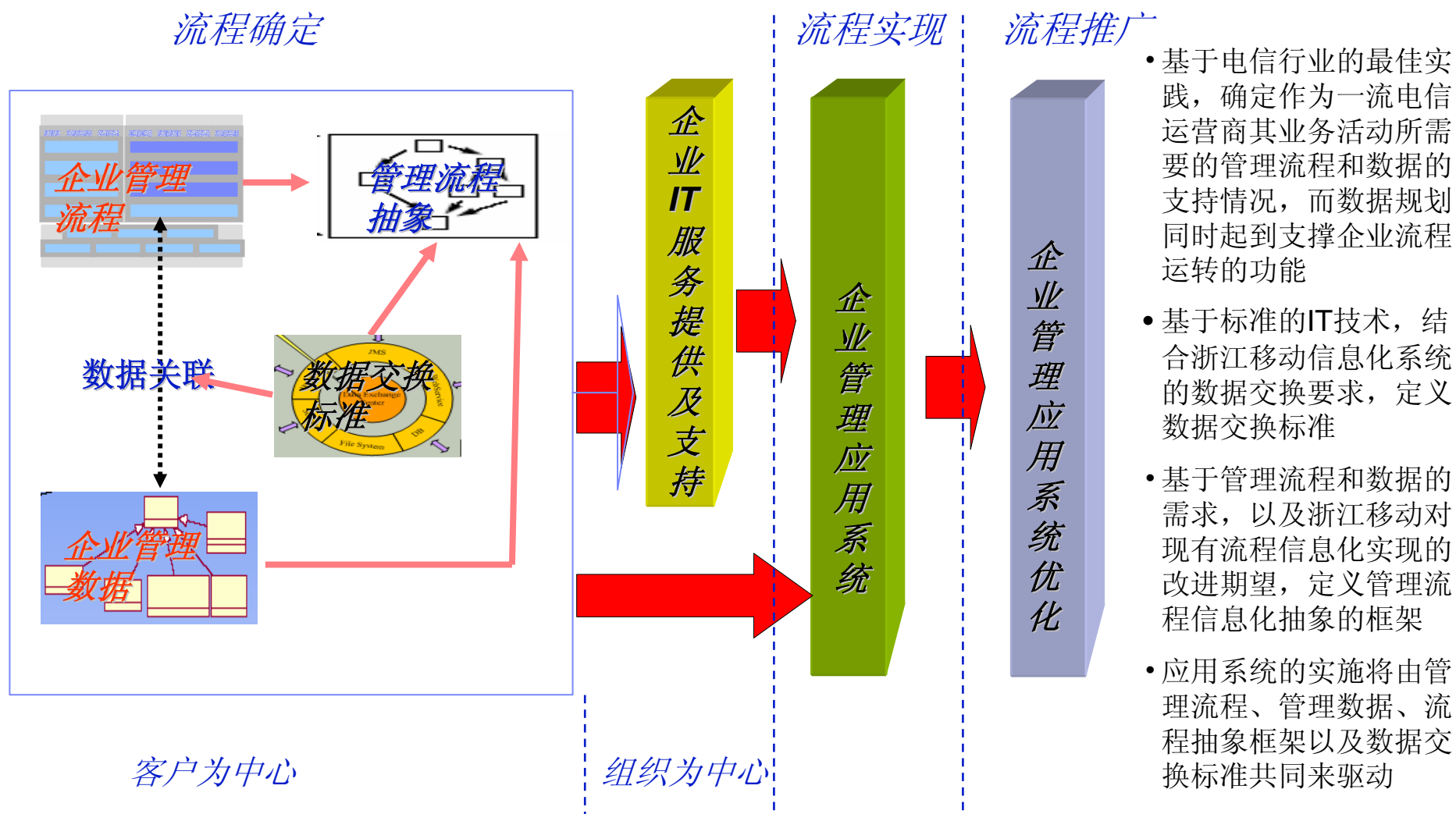
流程的定义及实现在通过IT技术实现企业战略目标的过程中扮演着至关重要的角色



本次咨询活动中，以企业管理流程分析为主线，从流程、信息数据、应用系统以及技术架构四个方面，给出要成为一流电信运营商，浙江移动对企业管理流程及信息数据的要求，并站在中国移动整体的高度，定义统一信息平台的演进路标和信息化系统的数据交互标准

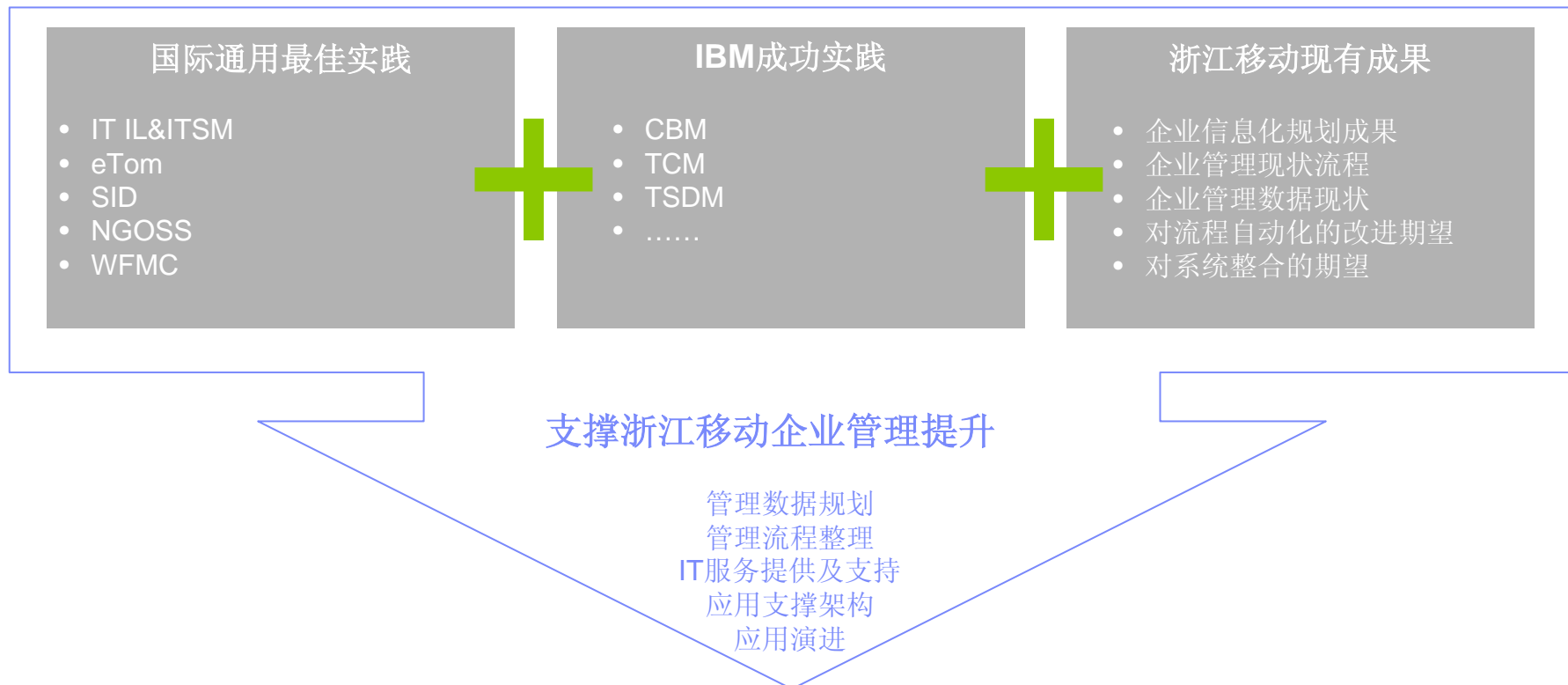


然而，各个部分的研究并不是孤立进行的，从支撑企业业务战略及业务需求实现的角度，不同研究内容之间具有明显的驱动、支持和实现的关系



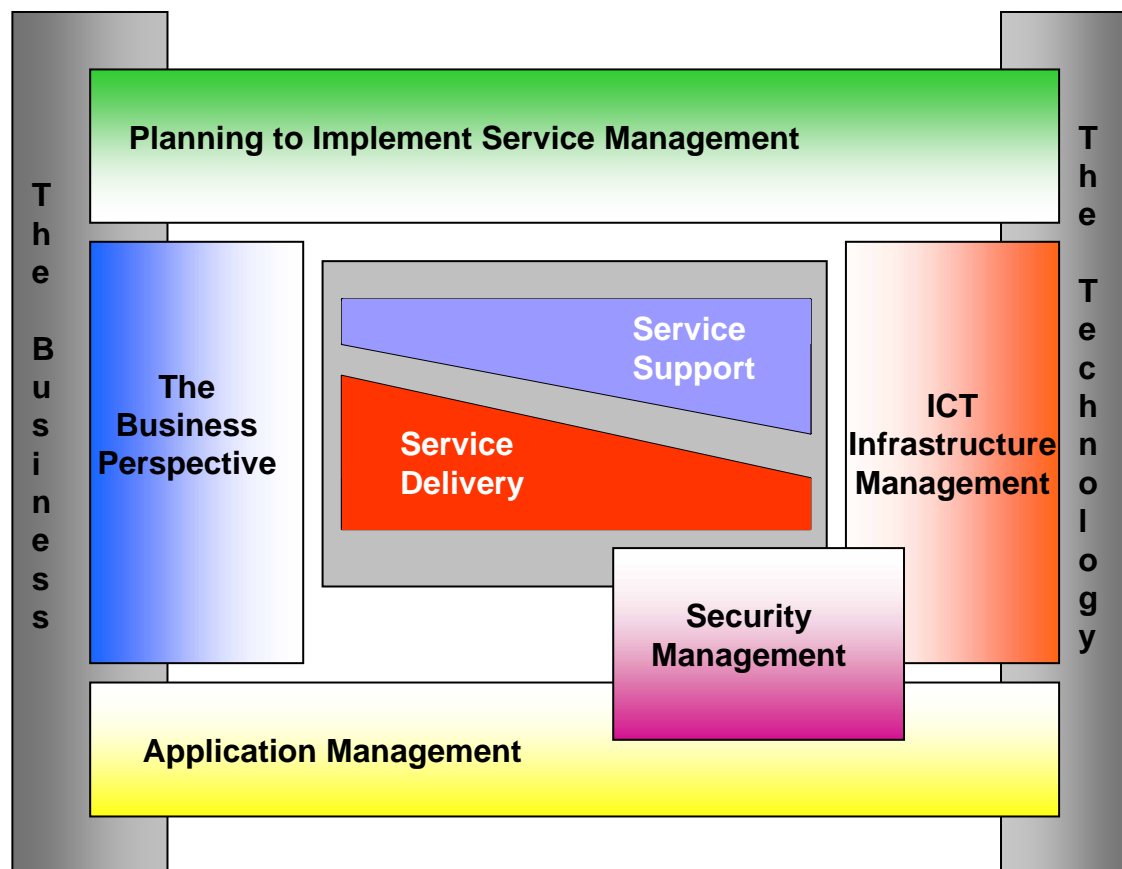
借鉴国际一流电信企业信息化最佳实践，是浙江移动实现向国际一流企业管理目标转型的快速制胜的法宝之一

- 借鉴国际一流通信运营企业和先进企业的信息化成功经验，结合浙江移动实际可以帮助浙江移动建立企业信息化战略远景、三年目标并有效指导近期工作
- 如何落实企业信息化的战略规划，为信息化系统的建设提供详细的业务驱动需求以及基础性的信息化系统支撑框架，同样是有最佳实践可以提供参考的



企业信息化的建设不是为了信息化而信息化，而是在业务驱动的模式下，通过提供高质量的IT服务来支撑企业的管理

ITIL（Information Technology Infrastructure Library）是国际上定义如何高质量的提供IT服务的最佳框架，其两个核心的主题是如何进行IT服务的交付和支持。



服务支持

- 服务台提供
- 事件管理
- 问题管理
- 变革管理
- 配置管理
- 发布管理

服务交付

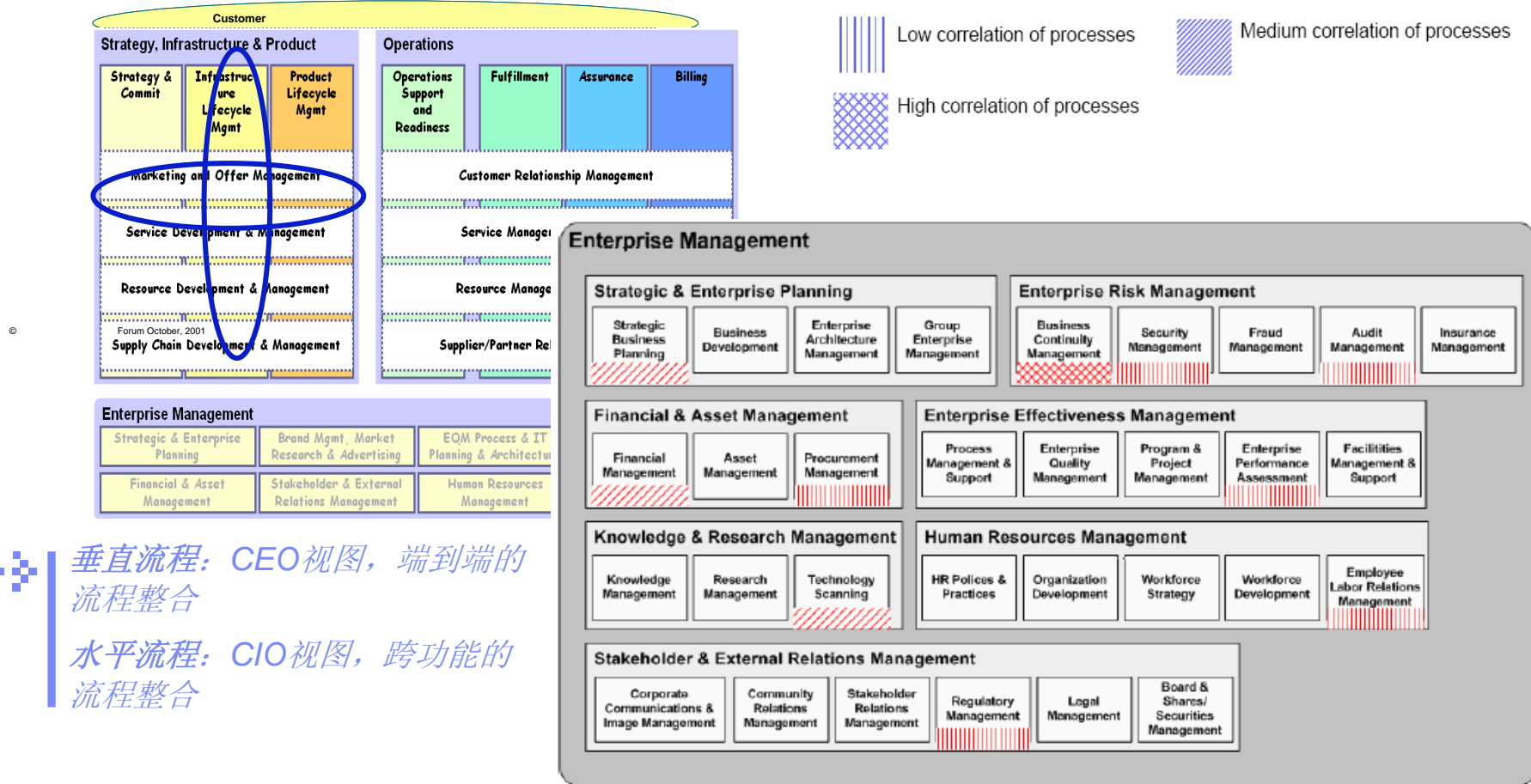
- 服务级别管理
- 可用性管理
- IT服务财务管控
- 能力管理
- IT服务连续性管理

按照ITIL标准提供IT服务，对企业的收益是明显的

- 提高客户满意度
- 提高IT的投资回报率
- 提高服务交付者和接收者的士气
- 减少员工的流失
- 降低培训成本
- 增强系统和应用的可用性
- 提高IT人员的生产力
- 减少故障成本
- 减少隐性的费用
- 对资产的更好的利用

高质量的IT服务的提供，不是一蹴而就的，其必然也是分阶段的实现，而其首先需要考虑的，同样是企业的业务流程的实现

ITIL同样规定了企业业务流程的框架，但其并不是一个自成体系的业务流程框架，和业界其它的业务流程框架是有对应关系的



垂直流程：CEO视图，端到端的流程整合

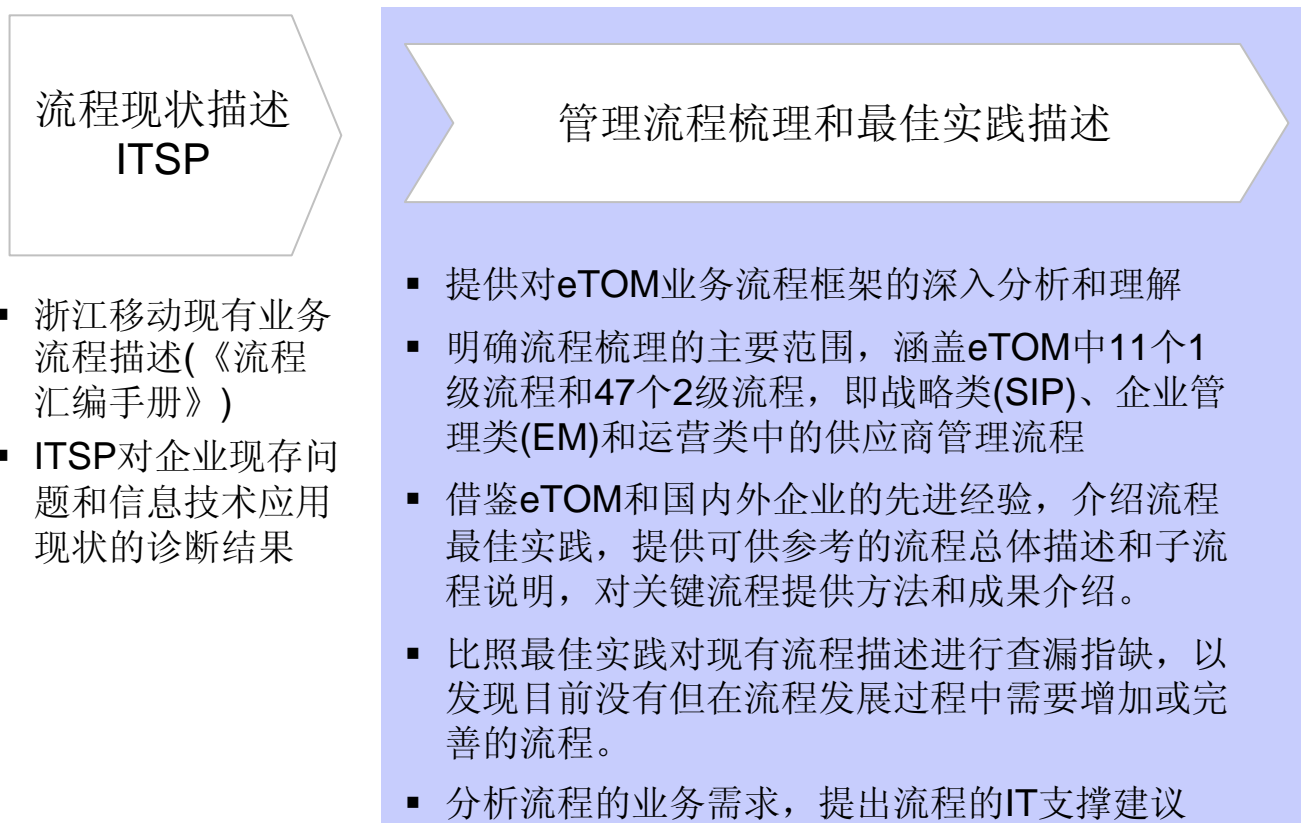
水平流程：CIO视图，跨功能的流程整合

ITIL和eTom之间流程匹配举例---服务水平管理

ITIL Function/Process	eTOM Level 2 Process	How ITIL supports the management of customer services	How ITIL supports the management of internal IT services
Service Level Management	CRM, SM&O, RM&O and S/PRM Support and Readiness Selling Customer QoS/SLA Management Retention and Loyalty Service Quality Management S/P Performance Management Product Marketing Communications & Promotion Service Capability Delivery Resource Capability Delivery Supply Chain Capability Delivery Supply Chain Development and Change Management Strategic Business Planning Technology Scanning Audit Management Enterprise Performance Assessment	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor and maintain required service levels • Develop and maintain the Service Catalogue so the Customer/Users are aware of what IT Services are available • Manage relationship between IT Service Management and the Customer • Inform the Customer of possible Service improvements/cost savings • Monitor and analysis Service performance SLA or OLA requirements are met • Monitor, review and report SLA performance • Ensure that the SLA meets Customer and User requirements • (Re)Negotiate with the Customer developing the Service Level Requirements (SLRs) that will form the basis of the SLA, OLA or Under Pinning Contract (this can be with either an internal IT Department or External IT Outsourcer) • Negotiate with the Customer developing the Service Level Requirements (SLRs) that will form the basis of the SLA, OLA or Under Pinning Contract and ensure that they meet business requirements 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor and maintain required service levels whether the Service is provided internally to an OLA or externally via a SLA. • Manage OLAs or Under Pinning Contracts • Monitor, review and report SLA, OLA and Under Pinning Contract performance • Negotiate with the Customer developing the Service Level Requirements (SLRs) that will form the basis of the SLA, OLA or Under Pinning Contract and ensure that they meet business requirements

-
1. 企业管理信息化：认识到流程驱动是根本
 2. 企业管理改进：通过什么途径
 3. 企业管理咨询：IBM业务咨询服务能力

工作基础 ■■■ ➡ 企业管理流程分析工作内容 ■■■■■■■■■■ ➡



- 流程分析结果将展示给浙江移动完整的企业管理流程视图，从而达到支撑流程驱动的管理原则的实现

分析企业管理活动的所需的信息数据的支持，结合业界标准的数据模型以及IBM电信行业数据模型的研究成果，完成浙江移动企业管理数据的规划，同时对采用什么信息化系统来存储企业管理数据实体也提出了相应的建议

工作基础



企业管理数据规划工作内容



现有管理应用
系统及数据规
划现状

- 浙江移动现有服务于企业管理的应用系统
- 关键企业管理应用系统的数据规划现状

最佳企业管理数据模型的描述及
管理数据的定义及分布研究

- 基于SID及IBM TSDM等标杆数据模型，分析电信企业管理数据的要求
- 明确数据规划的主要范围，涵盖标杆数据模型中所涉及的市场与销售、产品、服务、供应商/合作伙伴和通用商务五个主题领域，针对每一个数据主题领域，给出所包含数据实体的规划描述
- 针对企业管理流程，定义出了其和企业管理数据实体的映射关系
- 针对浙江移动关键企业管理应用系统，给出标杆数据实体的放置建议及权限分布
- 对于现有关键应用系统不能包含的数据实体，给出包含该类数据实体的信息化系统的建设建议

• 完整的数据规划是企业流程运转的基础，同时将有效指导浙江移动信息化系统的建设规划

按照业界通用、标准的技术，结合中国移动企业信息化系统的数据交换要求，定义各系统之间的数据交换标准

工作基础 ■■■ ➡ 企业信息化系统数据交换标准定义工作内容 ➡

■ 统一信息平台建设的现状

- 统一信息平台R0版本的建设情况
- 浙江移动企业信息化系统数据交互的要求

分析数据交换的标准方式以及浙江移动企业信息化系统数据交换具体实例化实现

- 根据业界标准技术实现方式，确定企业信息化系统数据交换所采用的标准方式
- 基于数据交换标准，针对移动企业信息化系统目录服务同步要求、统一工作列表要求以及两级统一信息之间的单一登录要求，做出详细的实现方案

- 数据交换标准的确定，使浙江移动企业信息化系统数据交换按照统一的方式进行，是标准化原则的体现.....

结合企业管理流程分析及管理数据规划的成果，并参照国际工作流标准规范，以及浙江移动对现有管理流程IT实现的改进期望，定义出浙江移动企业管理流程信息化实现的抽象框架

工作基础 ■■■ ➡ 企业管理流程抽象工作内容 ■■■■■■■■■■ ➡

- 本项目的咨询成果
- 现有管理流程信息化实现的现状

- 企业管理流程分析成果
- 企业管理数据规划成果
- 企业信息化系统数据交换标准的确定
- 现有企业管理流程信息化实现的现状

国际工作流标准框架的分析及 流程信息化框架的定义

- 提供对国际工作流标准框架（WFMC）的分析
- 明确流程信息化框架的定义范围为：流程定义、流程监控、用户使用、外部应用系统触发以及外部流程的触发
- 基于框架，针对典型应用流程给出配置实现
- 针对典型使用用户，鉴别其操作方式

- 完成企业管理流程信息化实现框架的抽象定义及用户体验的标准化实现，同样是信息系统标准化建设原则的体现

按照流程驱动的管理原则，基于中国移动统一信息平台的建设成果，以及本项目的咨询成果，描述统一信息平台在浙江移动信息化进程中的定位及建设策略，并规划出未来三年的建设路标

工作基础 ■■■ ➡ 统一信息平台演进工作内容 ■■■■■■■■ ➡

- 本项目的咨询成果
- 统一信息平台建设的现状

- 企业管理流程分析成果
- 企业管理数据规划成果
- 浙江移动信息化系统数据交换标准
- 浙江移动统一信息平台建设的现状
- 企业信息化三年规划
- 中国移动企业员工门户建设规范
-

企业管理流程及管理数据规划成果的分析及统一信息平台演进的研究

- 结合三年规划的成果，明确统一信息平台在浙江移动企业信息系统中的地位
- 参照国际最佳实践，确定统一信息平台的技术架构
- 结合最佳实践、浙江移动统一信息平台的建设实践，以及流程分析和数据规划的成果，确定统一信息平台支持的业务目标，以及目标业务架构
- 对比应用实现的优先级要求，确定统一信息平台三年建设路标及工程管理要求
- 描述统一信息平台R1版本建设业务、技术及验收规范

● 统一信息平台建设演进的研究成果，将成为浙江移动统一信息平台阶段性建设的指导

通过此次咨询项目，项目组完成了企业管理流程分析、企业管理数据规划、企业信息化信息数据交换、企业管理流程信息化抽象框架以及中国移动统一信息平台演进报告，同时还完成了统一信息平台R1版业务、技术、验收规范以及目录管理规范

• 项目组共提交了以下十份研究报告

浙江移动
企业管理流
程研究报告✓

浙江移动
企业管理数据
规划报告✓

中国移动统一
信息平台数据
交换技术规范✓

中国移动企业
信息化系统用户
目录管理规范✓

浙江移动企业
管理流程信息化
抽象研究报告✓

浙江移动企业
管理咨询项目
总体报告✓

中国移动统一
信息平台定位及
建设策略研究✓

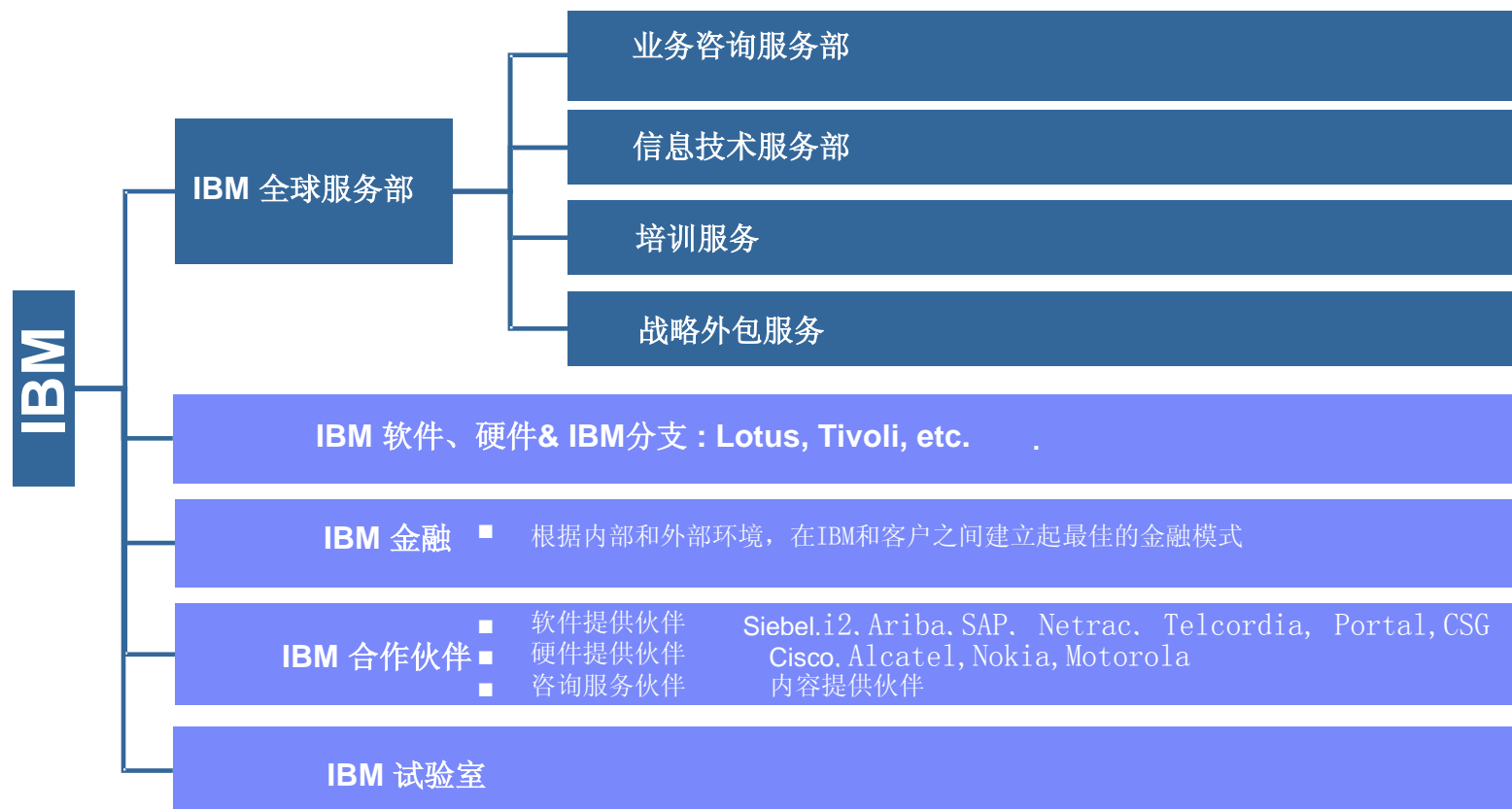
中国移动统一
信息平台R1
版本业务规范✓

中国移动统一
信息平台R1
版本技术规范✓

中国移动统一
信息平台R1版
本验收规范✓

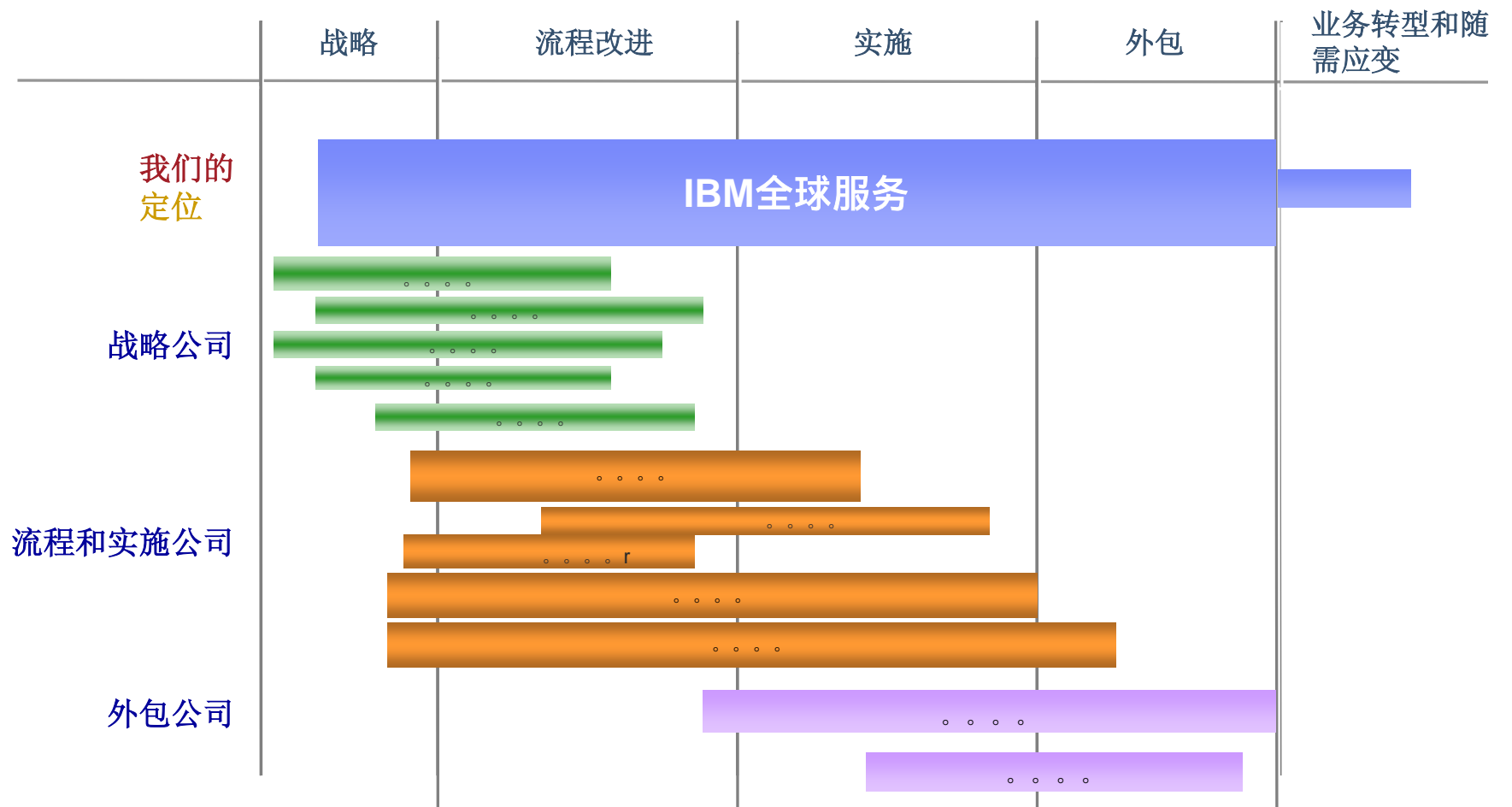
-
1. 企业管理信息化：认识到流程驱动是根本
 2. 企业管理改进：通过什么途径
 3. 企业管理咨询：IBM业务咨询服务能力

IBM 全球服务部 IGS 占IBM总收入的51%



Proprietary and Confidential

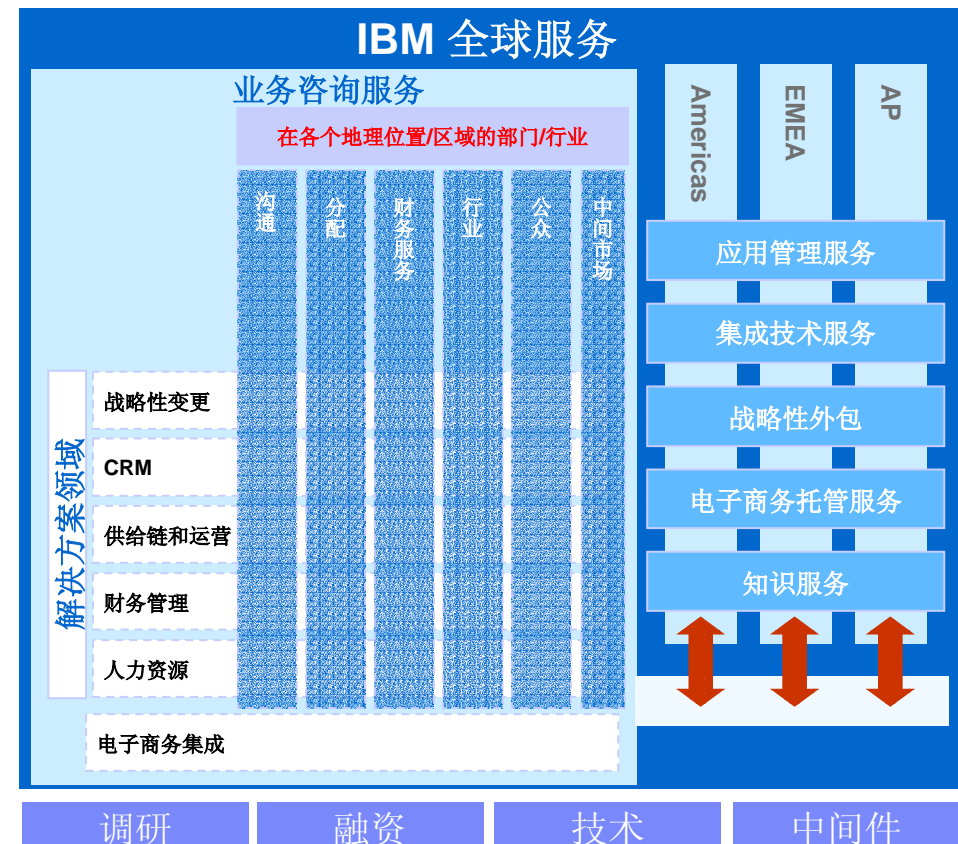
IBM与PwC咨询的结合改变了整个行业



IBM在咨询服务方面提供的是全方位的解决方案

一种新的合作伙伴关系 – IBM业务咨询服务

- IBM业务咨询服务(BCS)是最大的以及范围最广的全球咨询组织。
- 在BCS中,我们拥有高精的专业技术以及丰富的经验。我们主要根据行业来进行组织并基于我们深刻的行业认识来提供解决方案。
- 我们提供大范围的解决方案,从战略性变更、客户关系管理、供给链运营、财务管理到人力资源。
- 咨询工作集成了IBM所有的全球服务和融资能力来向客户提供最大化的解决方案价值。
- 在2002年10月,我们收购了普华永道咨询公司。目前我们在160个国家拥有超过60,000名专业人士。
- 在大中华地区,我们拥有超过1000名咨询专业人士,而且其中有100名以上专门从事与通信领域
- IBM已经帮助过中国和全球的电信设备制造商和电信服务供应商。



通过众多的业务咨询和系统整合项目的实施，IBM业务咨询服务部在中国电信行业业务咨询和系统整合服务中已经具备了强有力的竞争力

■ 业务咨询

- ▶ 中国移动通信集团公司企业信息化3年规划
- ▶ 中国移动知识管理战略规划
- ▶ 中国移动员工信息门户规划
- ▶ 浙江移动市场和数据产品策略
- ▶ 浙江移动信息化规划
- ▶ 广东移动 BOSS 规划
- ▶ 广东移动商业智能系统规划和设计
- ▶ 中国电信集团公司ITSP战略规划
- ▶ 上海电信ITSP战略规划
- ▶ 云南电信ITSP战略规划
- ▶ 湖南电信BSS/OSS转型规划
- ▶ 北方电信业务支撑系统及业务流程咨询服务
- ▶

■ 系统整合

- ▶ 浙江移动统一信息平台一期工程
- ▶ 广东移动门户网站
- ▶ 北京移动门户网站
- ▶ 北京移动企业数据服务管理平台
- ▶ 上海移动统一信息平台及门户网站
- ▶ 广西移动统一信息平台一期工程
- ▶ 中国移动知识管理平台一期工程
- ▶ 中国移动12 省公司的商业智能系统
- ▶ 上海电信IT转型项目总承包商
- ▶ 云南电信IT转型项目管理办公室
- ▶ 北京电信融合计费系统的实施
- ▶ 辽宁通信新一代运营支撑系统建设
- ▶ 北方电信业务支撑系统建设
- ▶ 中国网通呼叫中心
- ▶

■ 基于IBM业务咨询服务部门在中国电信行业经验积累，以及IBM自身的创新能力，IBM期望能够为浙江移动企业战略目标的实现提供更多的服务工作

谢谢大家！

